

Jani Riikonen

TO608SN

# MARKKINOINTITUTKIMUS SÄHKÖTEKNISELLE PALVELULLE

Opinnäytetyö  
Sähkötekniikan Koulutusohjelma


Toukokuu 2013




**MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU**

Mikkeli University of Applied Sciences

# KUVAILULEHTI

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  26.5.2013
<b>Tekijä(t)</b> Jani Riikonen		<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b> Sähkötekniikka
<b>Nimeke</b> Markkinointitutkimus sähkötekniselle palvelulle		
<b>Tiivistelmä</b>  <p>Tämän työn tarkoituksena oli tehdä markkinointitutkimus eräälle Lahdessa toimivalle yritykselle. Työn tarkoituksena oli selvittää, olisiko yritykselle kannattavaa palkata työntekijä, joka tekisi keikkaluonteisia sähkötöitä.</p> <p>Palvelun ydinkohta, mitä tässä tutkimuksessa tutkittiin ja markkinoitiin, oli palvelun nopeus ja nopeasti saatavuus. Samalla tutkittiin, olisiko Lahden talousalueella tarvetta ja kiinnostusta tällaiselle palvelulle.</p> <p>Tässä työssä käytettiin markkinointivälineenä sähköpostia ja Googlen Drive - ohjelmaa, jolla luotiin kyselylomake, jota lähetettiin eteenpäin sähköpostitse Lahden seudun isännöitsijöille tutkimuksen tulosten saamiseksi.</p> <p>Tässä tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella analysoitiin tutkimuksessa tutkittavan palvelun tarve Lahden talousalueella ja työmarkkinoilla.</p> <p>Vastauksia tähän tutkimukseen saatiin varsin vähän, mutta tutkimusta voidaan silti pitää onnistuneena. Tällainen palvelu olisi kannattavaa ainakin teoriassa tutkimuksen tulosten mukaan.</p>		
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> Markkinointitutkimus, kyselylomake, palvelu		
<b>Sivumäärä</b> 20 s. + liitt. 3s	<b>Kieli</b> suomi	<b>URN</b>
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>		
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b> Arto Kohvakka		<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b> Famuso Oy

## DESCRIPTION

 <p><b>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU</b> Mikkeli University of Applied Sciences</p>		<b>Date of the bachelor's thesis</b>  26.5.2013	
<b>Author(s)</b> Jani Riikonen		<b>Degree programme and option</b> Sähkötekniikka	
<b>Name of the bachelor's thesis</b> Marketing research for electrical service			
<b>Abstract</b>  <p>The goal of the thesis was to do marketing research to a company which operates in Lahti city. The goal was to find out would it be cost-effective for the group to hire a worker who would be able to do short time electrical installation.</p> <p>Central point for this service which was researched and marketed in this research was the speed and availability of this service. At the same time we found out would there be any interest and need for this kind of service in Lahti economic area.</p> <p>In this thesis marketing tools were email and Google Drive software which was used by doing questionnaire which was sent forward to property managers In Lahti area. The results were used by analysing for this kind of service in Lahti economic area and industrial.</p> <p>The study shows that this kind of service would be cost-effective.</p>			
<b>Subject headings, (keywords)</b> Marketing research, questionnaire, service			
<b>Pages</b> 20 p. + app. 3p	<b>Language</b> Finnish	<b>URN</b>	
<b>Remarks, notes on appendices</b>			
<b>Tutor</b> Arto Kohvakka		<b>Bachelor's thesis assigned by</b> Famuso Oy	

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	TYÖN TILAAJA .....	1
2.1	Työn tausta .....	1
3	MARKKINOINTITUTKIMUS YLEISESTI.....	2
4	TUTKIMUSMENETELMÄT .....	3
4.1	Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä .....	3
4.2	Kvalitatiivinen tutkimus .....	4
5	KYSELYLOMAKKEEN SUUNNITTELU .....	5
5.1	Saatekirje .....	5
5.2	Muistutuskirje .....	6
6	SÄHKÖLAITTEIDEN KORJAUS- JA HUOLTOTÖ .....	7
6.1	Sähköalan työt.....	9
6.2	Sähköalan pätevyudet.....	9
6.3	Vaatus ammattitaitoa edellyttävissä sähköalan töissä .....	10
6.4	Sähköurakointipätevyudet .....	11
7	LOMAKKEEN LÄHETYS.....	13
7.1	Lomakkeen ulkoasu .....	14
7.2	Kyselyn kohderyhmä.....	14
8	TULOSTEN KÄSITTELY.....	15
8.1	Kysymys 1 .....	15
8.2	Kysymys 2 .....	16
8.3	Kysymys 3 .....	17
8.4	Kysymys 4 .....	17
8.5	Kysymys 5 .....	18
8.6	Vastausten yhteenveto.....	18
9	POHDINTA.....	19
	LÄHTEET .....	21
	LIITTEET	
	1 Saatekirje	
	2 Kyselylomake	
	3 Muistutuskirje	

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä markkinointitutkimus Lahdessa toimivalle yritykselle Famuso Oy:lle. Tarkoituksena on selvittää yritykselle, olisiko heille taloudellisesti kannattavaa palkata työntekijä, joka tekisi huolto/keikka-sähkötöitä ja olisiko Lahden työmarkkinoilla sellaiselle tarvetta.

## 2 TYÖN TILAAJA

Tämän opinnäytetyön tilaaja on Lahdessa toimiva yritys Famuso Oy. Famuso Oy on kiinteistökorjauksiin sekä palo- ja vesivahinkojen korjaamiseen erikoistunut yritys. Famuso Oy:llä on myös tytäryhtiö Famuso Electric Oy. Famuso Electric Oy toteuttaa kiinteistöjen sähkösuunnitelmat, sähköistykset ja sähköverkkojen muutostyöt sekä kiinteistöautomaation asennukset ja huollot ammattitaidolla./1./

”Famuso Oy suorittaa ammattitaidolla:

- kosteuskartoitukset
- rakenteiden kuivaukset
- hajunpoisto märkäsumutuksella sekä kuivasavulla
- vesivahinkokorjaukset
- palovahinkokorjaukset
- kiinteistö- ja huoneistoremontit
- vesi- ja palokohteiden jälkivahinkojen torjuntaa (JVT)

Famuso Oy:n palvelut kattavat koko toimitusketjun alkukartoituksesta purkutöihin sekä valmiiksi asti korjaamisen sisältäen myös mahdolliset LVIS-työt.”/1./

### 2.1 Työn tausta

Työn tarkoituksena oli tehdä Famuso Oy:lle markkinointitutkimus olisiko yritykselle taloudellisesti kannattavaa palkata henkilö joka tekisi huolto/keikka-sähkötöitä, ja olisi saatavissa paikalle lyhyellä varoitusajalla. Tämän tutkimuksen ideana on tutkia olisiko markkinoilla tarvetta tällaiselle palvelulle Lahden talousalueella, jossa palvelun saatavuuden nopeus on ydinkohta.

Sovimme yrityksen työnjohdon kanssa tapaamisen, jossa käytiin läpi tutkimuksen vaiheita, ja suunniteltiin tutkimusta. Päätettiin lähteä liikkeelle siitä, että tehdään sähköpostitse lähetettävä kyselylomake, ja lähetetään sitä eteenpäin mm. isännöitsijöille, ja kiinteistönhuolto yrityksille ja katsotaan, saisiko tällä tavalla luotua asiakassuhteita ja -kumppanuuksia ja olisiko markkinoilla tarvetta tällaiselle palvelulle Lahden talousalueella./2./

### 3 MARKKINOINTITUTKIMUS YLEISESTI

Markkinointitutkimus on markkinointitiedon keskeinen osa-alue. Markkinointitutkimuksessa yhdistyvät kolme toisistaan riippuvaa tekijää ja osapuolta: toimeksiantaja, tutkija ja tiedon antaja. Markkinointitutkimuksesta saatavaa informaatiota hyväksikäytetään määrittelemään markkinoinnin tuomia mahdollisuuksia ja ongelmia sekä myös parantamaan markkinoinnin toimia. /2./

Yleinen termi markkinatutkimus sekoitetaan usein markkinointitutkimukseen, vaikka ne ovat periaatteessa aivan eri asioita. Markkinatutkimus on markkinointitutkimuksen yksi osa-alue, jolla pyritään selvittämään markkinoiden kokoa, kehityssuuntia, luomaan kilpailua yms. Markkinointitutkimus on markkinointiin keskeisesti liittyvän tiedon hankintaa, sen muokkaamista ja analysointia, jolla pyritään tuottamaan lisäarvoa organisaationmarkkinointipäätösten perustaksi./2./

”Markkinointitutkimuksen kohdealueita ovat usein brändi, yrityskuva, segmentit ja kohderyhmät, asiakkuudet, markkinointiviestintä, asema markkinoilla, hinnoittelu sekä tuote- ja palvelukehitys.”/2./

Markkinointitutkimuksessa keskeisintä on, että tutkimuksessa on kolme tekijää ja osapuolta: toimeksiantaja, tutkija ja tiedon antaja. Toimeksiantaja on se henkilö, yritys tai ryhmä, joka on valtuuttanut jonkun toisen tekemään markkinointitutkimuksen. Tutkija tarkoittaa henkilöä, yritystä tai ryhmää, joka on valtuutettu tekemään markkinointitutkimuksen./2./

Tutkija voi hyvin olla myös alihankkija, joka tekee pelkästään osan tutkimuksesta. Tietojen antajalla tarkoitetaan henkilöä, ryhmää tai yhteisöä, jolta tutkija kerää tarvit-

tavat tiedot markkinointitutkimukseen. Toimeksiantaja ja tiedon antaja eivät yleensä ole tekemisissä keskenään tutkimusta tehtäessä, tutkija toimii tässä niin sanotusti tiedon välittäjänä./2./

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimusmenetelmiä on olemassa monenlaisia. Seuraavissa alaotsikoissa on esitelty yleisimmät tutkimusmenetelmät.

### 4.1 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Erilaiset tutkimusongelmat vaativat erilaisia tutkimusotteita ja tutkimustapoja. Tutkimusotteet jaotellaan yleisesti kahteen eri luokkaan: kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen ja kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kutsua myös tilastolliseksi tutkimukseksi./2./

”Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus tarkoittaa asioiden kuvaamista numeeristen suureiden avulla. Tutkimustuloksia kuvataan prosentteina, euroina, kappaleina tai kiloina. Kvantitatiivisen tutkimuksen onnistuminen edellyttää tilastollisesti riittävän suurta otosta tutkitusta kohdejoukosta, jotta se kuvaisi mahdollisimman realistisesti kohdejoukon tilannetta.”/2./

Tutkimuksen aineistoa kerätään kyselylomakkeilla, joissa on jo valmiina vastausvaihtoehdot. Saatuja tuloksia havainnollistetaan graafisesti esim. taulukoilla ja kuvilla. Usein pyritään myös selvittämään eri asioiden välisiä riippuvuussuhteita ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuneita muutoksia. Tuloksia pyritään yleistämään tutkittuja havainnointiyksiköitä suurempaan joukkoon tilastollista päättelyä hyväksikäyttäen./2./

Kvantitatiivista tutkimustapaa käyttäen saadaan selvitettyä jo olemassa oleva tilanne, mutta asioiden syitä ja seurauksia ei pystytä riittävästi selvittämään. Yleisimmin käytetyt kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät ovat kysely- ja haastattelu-tutkimukset. Yleisimpiä kysely – ja haastattelututkimuksia ovat mm.

- henkilökohtaiset haastattelut
- puhelinhaastattelut
- kirjekyselyt
- informoidut kyselyt
- paneelitutkimukset
- inventaarikyselyt
- testit /2/.

Internetin kautta tehdyt kyselyt ja tutkimukset ovat viime vuosina yleistyneet. Nämä soveltuvat kuitenkin vain sellaisten kohderyhmien tutkintaan, joista tiedetään varmasti, että jokaisella tutkittavalla kohteella on mahdollisuus käyttää Internetiä./2./

## **4.2 Kvalitatiivinen tutkimus**

”Kvalitatiivinen tutkimus, eli laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi ja miten. Kvalitatiivista menetelmää käytettäessä pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta syvällisemmin, halutaan tietää kohteen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Oso-ko-ko tutkimuksessa on tarkoituksella pieni, mutta pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Aineisto on usein tekstimuotoista.”/2./

Tutkittavat henkilöt tai kohteet valitaan tarkasti ja tutkittavaa aineistoa ja siitä saatua tietoa ei pyritä analysoimaan tilastollisesti millään tavalla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytetään hyväksi psykologian ja muiden käyttäytymistieteiden oppeja. Kun saadaan selville kohderyhmän arvot ja asenteet tai tarpeet ja odotukset, niitä voidaan käyttää hyväksi esimerkiksi markkinointiin ja tuotekehitykseen. Näitä oppeja hyödyntämällä voidaan myös paremmin ymmärtää, miksi kuluttaja valitsee juuri tietyn tuotteen tai reagoi johonkin mainokseen tietyllä tavalla. Kvalitatiivinen tutkimus sopii



hyvin erilaisten vaihtoehtojen etsimiseen, toiminnan kehittämiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen./2./

Yleisimmät käytetyt tiedonkeruumenetelmät kvalitatiivista tutkimusta tehdessä ovat

- havainnot
- ryhmäkeskustelut
- projektiiviset testit. /2/.

## 5 KYSELYLOMAKKEEN SUUNNITTELU

Kyselylomaketta suunniteltaessa on syytä pohtia, mitä asioita lomakkeessa kysytään, jotta asetettuun tutkimusongelmaan saadaan tuloksia. Turhia epäolennaisia kysymyksiä pitää välttää käyttämästä, jotta kyselylomake saataisiin pidettyä kohtuullisen kokoisena ja mahdollisimman helppolukuisena. On sanomattakin selvää, että aivan liian pitkä kyselylomake ei lisää vastaanottajan mielenkiintoa vastata kyselyyn. Lomakkeen alkupuolelle suositellaan sijoittamaan helpot kysymykset ja kyselyn loppupuolelle vaikeammat kysymykset, näin vastaajan mielenkiinto säilyy lomaketta täyttäessä. /2./

Oikeanlaiset kysymykset ja oikea kohderyhmä ovat äärimmäisen tärkeitä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Kysymysten tulee myös olla helposti ymmärrettäviä ja luettavia, ja vastausohjeiden tulee olla selkeät. Kysyminen vastaajalta henkilökohtaisesti, ”Kuinka tärkeäksi miellätte”, saa kyselyn vastaajan tuntemaan itsensä tärkeäksi henkilöksi./2./

Näiden asioiden perusteella tätä tutkimusta varten on laadittu kyselylomake (liite 2). Lomake on lyhyt mutta ytimekäs, ulkoasultaan siisti ja siinä kysytään vain oleelliset kysymykset, joilla on merkitystä ja joita työn tilaaja myös toivoi. Lomake sisältää neljä (4) monivalintakysymystä ja yhden (1) avoimen kysymyksen.

### 5.1 Saatekirje

Kyselylomakkeeseen sisältyy yleensä kaksi osiota: saatekirje ja itse varsinainen kyselylomake. Saatekirjeen (liite 1) tehtävänä on selventää vastaajalle tutkimuksen tarkoitus ja tausta sekä antaa motivaatiota lomakkeen vastaajaa täyttämään kyselylomake.

Saatekirje on tutkimuksessa hyvin tärkeä, koska se voi ratkaista, ryhtyykö vastaaja täyttämään lomaketta vai ei. Kyselylomakkeen tulee olla kieliasultaan kohtelias ja pituudeltaan korkeintaan yhden sivun mittainen./2./

”Saatekirjeestä on käytävä myös ilmi seuraavat asiat

- Miksi vastaaminen on tutkijalle ja vastaajalle itselleen tärkeää?
- Kirjeessä on mainittava ainakin tekijän nimi, ja puhelinnumero josta saa mahdollisesti lisätietoa
- Vastaajalle ilmoitetaan selkeästi, mihin mennessä kyselyyn tulee vastata. Lyhyt vastausaika tuottaa useimmin paremman vastausprosentin. Sopivin vastausaika on 5 – 10 päivää.”/2./

## 5.2 Muistutuskirje

Kyselyn vastausprosentti saadaan usein nousemaan lähettämällä muistutuskirje (liite 3). Ensimmäisen muistutuskirjeen mukana kannattaa aina lähettää uusi kyselylomake. Muistutuskirje kannattaa lähettää 1-3 kertaa. Hyvin ja oikein tehtyjen muistutuskirjeiden avulla voidaan saada kyselyn palautusprosentti nousemaan jopa 70 - 80 %:iin. Hyvän palautusprosentin saamiseksi kirjekysely kannattaa tehdä niin, että vastausaika annetaan noin viikon verran. Muistutuskirjeiden oikealla lähetysajalla saadaan palautusprosentti ehkä nousemaan. Muistutuskirjeistä ei juuri ole hyötyä, jos ne lähetetään liian aikaisin tai liian myöhään./2./

Ensimmäinen muistutus kannattaa lähettää noin viikon kuluttua ensimmäisestä postituksesta. Toisen ja kolmannen kerran muistutuksen vaikutukset ovat yleensä varsin heikkoja. Jos kyselylomaketta ei ole palautettu kolmeen viikkoon mennessä, on vastauksia turha enää jäädä odottelemaan. Tällöin yleensä vastaajan mielenkiinto ei ole ollut riittävä täyttämään lomaketta. Tässä tutkimuksessa ensimmäiset lomakkeet jaettiin Lahdessa toimiville isännöintitoimistoille 14.5.2013 ja muistutuskirje 21.5.2013. Vastausaika ensimmäiseen kyselyyn annettiin viikko, eli vastauksien tuli olla palautettu 21.5.2013 mennessä. Toista ja kolmatta muistutuskirjettä ei katsottu aiheelliseksi tehdä.

## 6 SÄHKÖLAITTEIDEN KORJAUS- JA HUOLTOTÖT

Sähkölaitteiden korjaus- ja huoltotöiden tekemisestä on säädetty Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan korjaus- ja huoltotyöt 14.6.1996/410 kolmannessa luvussa sähköalan työt 8§-12§ muutoksissa (21.12.2007/1465), (3.12.2010/1072) (2.4.2004/220), (8.11.2002/913)

”Sähkölaitteiden korjaus- ja huoltotöitä sekä sähkölaitteistojen rakennus-, korjaus-, huolto- ja käyttötöitä saa tehdä seuraavilla edellytyksillä:

- 1) töitä johtamaan nimetään luonnollinen henkilö, jolla on riittävä kelpoisuus (*töiden johtaja*);
- 2) itsenäisesti töitä suorittavalla ja valvovalla luonnollisella henkilöllä on riittävä kelpoisuus tai muuten riittävä ammattitaito; sekä
- 3) käytössä on töiden tekemisen kannalta tarpeelliset tilat ja työvälineet sekä sähköturvallisuutta koskevat säännökset ja määräykset.

Töiden johtajaa ei vaadita ministeriön tarkemmin määäämissä kertaluonteisissa töissä tai töissä, joista voi aiheutua vain vähäinen 5 §:ssä tarkoitettu vaara tai häiriö. Ministeriö voi lisäksi määrätä, milloin töiden johtajaa ei vaadita käyttö- ja huoltotöissä.

Ministeriö antaa tarkempia määräyksiä 1 momentissa mainituista edellytyksistä.

Sähkötöiden johtajasta on kerrottu edelleen samaisessa Kauppa- ja teollisuusministeriön päätöksessä 410 9§ seuraavaa:

Töiden johtaja vastaa siitä, että 8 §:n 1 momentissa tarkoitettu toiminta on 5 §:n ja 5 a luvun säännösten sekä 6 §:n nojalla annettujen määräysten mukaista. Töiden johtajalla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus huolehtia tehtävästään. (21.12.2007/1465)

Töiden johtajan tulee olla 8 §:n 1 momentissa tarkoitetun toiminnan harjoittaja tai tällaista toimintaa harjoittavan palveluksessa, jollei ministeriö käyttö- ja huoltotöistä muuta määrää.

Sama henkilö saa olla nimettynä enintään kolmen toiminnanharjoittajan sähkö- tai hissitöiden johtajaksi samanaikaisesti. (3.12.2010/1072)

Ministeriö antaa tarkempia määräyksiä töiden johtajan tehtävistä.

## **10 §**

Edellä 8 §:n 1 momentin 1 kohdassa tarkoitetun kelpoisuuden arvioi ja pätevyystodistuksen antaa arviointilaitos, jonka nimeää hakemuksesta ja jonka nimeämisen peruuttaa sähköturvallisuusviranomainen. (2.4.2004/220)

Arviointilaitos voi arvioida 1 momentissa tarkoitetun kelpoisuuden lisäksi myös muita tähän lakiin perustuvia kelpoisuuksia siten kuin siitä tarkemmin asetuksella säädetään tai ministeriön päätöksellä määrätään.

Arviointilaitoksen on täytettävä tässä laissa säädetyt vaatimukset ja osoitettava tämä. Sähköturvallisuusviranomainen valvoo arviointilaitoksen toimintaa ja huolehtii siitä, että säädettyjen vaatimusten täyttyminen varmistetaan määrääjoin. (2.4.2004/220)

## **11 §**

Sähköturvallisuusviranomainen voi päättää, että 8 §:ssä tarkoitettu luonnollisen henkilön kelpoisuus voidaan osoittaa myös ulkomaisella pätevyystodistuksella tai vastaavalla asiakirjalla. Edellytyksenä on tällöin, että koulutukselle ja työkokemukselle asetetut vaatimukset vastaavat 8 §:n 3 momentin nojalla määrättyjä vaatimuksia ja, että kyseisen maan sähköturvallisuutta koskevat säännökset ja määräykset vastaavat oleellisilta osin Suomessa voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä.

Toisessa Euroopan talousalueeseen kuuluvassa jäsenvaltiossa hankitun muodollisen kelpoisuuden ja ammattipätevyyden tunnustamiseen sovelletaan kuitenkin asianomaisesta Euroopan yhteisön direktiiviä siten kuin ministeriön asetuksella tarkemmin säädetään. (8.11.2002/913)

## **12 §**

Edellä 8 §:n 1 momentissa tarkoitettua toimintaa harjoittavan on valvontaa varten tehtävä ilmoitus sähköturvallisuusviranomaiselle. Sähköturvallisuusviranomaiselle on

ilmoitettava myös töiden johtajaa koskevista muutoksista sekä muista toiminnan kannalta oleellisista muutoksista.

Ministeriö antaa tarkempia määräyksiä 1 momentissa tarkoitetuista ilmoituksista. Lisäksi ministeriö voi määrätä, ettei 1 momentissa tarkoitettuja ilmoituksia tarvitse tehdä käyttö- ja huoltotöistä eikä toiminnasta, jota voidaan pitää kertaluonteisena tai muuten rajoitettuna.”/4./

## **6.1 Sähköalan työt**

Sähköalan töiden tekemisestä on säädetty Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan töistä 5.7.1996/516 ensimmäisessä luvussa 1§ muutos (17.12.1999/1194)

Sähkötöillä tarkoitetaan sähkölaitteen korjaus- ja huoltotöitä sekä sähkölaitteiston rakennus-, korjaus- ja huoltotöitä. Sähkötöiksi ei katsota sähkölaitteen ja -laitteiston purkutyötä, jos laite tai laitteisto on tehty luotettavasti ja asianmukaisesti jännitteettömäksi. Käyttötöillä tarkoitetaan sähkölaitteiston käyttötoimenpiteitä, niihin verrattavia korjaus- ja huoltotöitä sekä sähkölaitteistoon kohdistuvia tarkastustoimenpiteitä. (17.12.1999/1194)

## **6.2 Sähköalan pätevyyydet**

Sähköalan pätevyyksistä on säädetty Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan töistä 5.7.1996/516 kolmannessa luvussa 9§ -11§ muutos (6.5.2010/351)

”9 §

Sähköalan töitä tekevän henkilön tulee olla tehtävään ja sen sähköturvallisuutta koskeviin vaatimuksiin perehtynyt tai opastettu.

Vaatus sähköalan töissä, joista voi aiheutua vain vähäistä vaaraa tai häiriötä.

10 §

Riittävää huolellisuutta noudattaen on sallittua tehdä seuraavia sähköalan töitä:

- 1) enintään 250 voltin nimellisjännitteisten asennusrasioiden peitekansien irrotusta ja kiinnitystä, yksivaiheisten pistotulppien, liitosjohtojen, jatkojohtojen ja sisustusvalaisimien asennus-, korjaus- ja huoltotöitä sekä näihin rinnastettavia töitä,
- 2) nimellisjännitteeltään enintään 50 voltin vaihtojännitteisiin tai 120 voltin tasajännitteisiin laitteistoihin kohdistuvia sähkötöitä,
- 3) käyttötöitä sähkölaitteistossa, jonka jännitteiset osat on suojattu tahattomalta koskettamiselta, sekä
- 4) omaan käyttöön rakennettujen sähkölaitteiden korjaamista, jos tämä liittyy sähköalan harrastustoimintaan.

### **6.3 Vaatimus ammattitaitoa edellyttävissä sähköalan töissä**

Vaatimus ammattitaitoa edellyttävissä sähköalan töistä on säädetty edelleen samaisessa luvussa Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan töistä 5.7.1996/516 kolmannessa luvussa 11 § muutos (6.5.2010/351)

#### **11 § (6.5.2010/351)**

Riittävän ammattitaitoiseksi valvomaan ja itsenäisesti tekemään koulutustaan ja työkokemustaan vastaavan alan sähkö- ja käyttötyötä katsotaan se, joka on mainittuihin töihin opastettu ja joka on:

- 1) suorittanut soveltuvan tekniikan alan korkeakoulututkinnon ja hankkinut kuuden kuukauden työkokemuksen sähkötöissä;
- 2) suorittanut soveltuvan sähköalan insinöörin tai teknikon tutkinnon ja hankkinut kuuden kuukauden työkokemuksen sähkötöissä;
- 3) suorittanut soveltuvan ammattitutkinnon, erikoisammattitutkinnon tai vastaavan aiemman koulutuksen tai tutkinnon ja hankkinut kuuden kuukauden työkokemuksen sähkötöissä;

4) suorittanut soveltuvan ammatillisen perustutkinnon tai vastaavan aiemman koulutuksen tai tutkinnon ja hankkinut vuoden työkokemuksen sähkötöissä; taikka

5) hankkinut kuuden vuoden työkokemuksen sähkötöissä ja riittävät alan perustiedot.

Edellä 1 momentissa mainitun työkokemuksen tulee olla riittävän laaja-alaista ja sähkötöihin perehdyttävää. Sen, joka antaa 1 momentissa tarkoitetun opastuksen, tulee täyttää 1 ja 2 momentissa mainitut pätevyysvaatimukset. Edellä 1 momentissa tarkoitettua soveltuvan tutkinnon tai sitä vastaavan koulutuksen tarkempi oppisisältö määritellään liitteen kohdassa 1.

Jos kyse on samankaltaisiin sähkölaitteisiin tai laitteeseen rinnastettaviin laitteistoihin kohdistuva sähkötyö, riittävän ammattitaitoiseksi tekemään itsenäisesti kyseisiä töitä katsotaan 1 momentissa poiketen myös se, jolla on kahden vuoden työkokemus kyseisestä sähkötyöstä ja riittävät alan perustiedot tai liitteen kohdan 2 mukainen koulutus ja vuoden työkokemus kyseisistä sähkötöistä.”/5/.

#### **6.4 Sähköurakointipätevyydet**

Sähköurakointi pätevyyksistä on säädetty Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähköalan töistä 5.7.1996/516 kolmannessa luvussa 12§ -14§ muutos (6.5.2010/351)

”12 § (6.5.2010/351)

Sähköpätevyys 1 oikeuttaa toimimaan sähkötöiden johtajana ja käytön johtajana.

Sähköpätevyyteen 1 vaaditaan hyväksytysti suoritettu soveltuva sähköturvallisuustutkinto sekä:

a) soveltuva tekniikan alan korkeakoulututkinto, sähkövoima-alan insinöörin tai sähkövoima-alan teknikon tutkinto tai vastaava tutkinto; ja

b) ammatillisen tutkinnon suorittamisen jälkeen vähintään kahden vuoden riittävän laaja-alainen sähkötöiden johtamiseen perehdyttävä työkokemus, josta vähintään vuosi on saatu yli 1000 voltin vaihtojännitteisten tai yli 1500 voltin tasajännitteisten sähkölaitteistojen rakentamiseen tai käytön johtamiseen perehdyttävissä tehtävissä.

Rajoitettu sähköpätevyys 1, joka oikeuttaa toimimaan enintään 1000 voltin vaihtojännitteisten ja enintään 1500 voltin tasajännitteisten sähkölaitteiden ja -laitteistojen sähkötöiden johtajana sekä enintään 20 kilovoltin nimellisjännitteisten sähkölaitteistojen käytön johtajana, voidaan antaa sille, jolla on 1 momentin a kohdassa tarkoitetun tutkinnon sijasta sähköyliasentajan tai sähkölaitosyliasentajan erikoisammattitutkinto tai vastaava tutkinto. Lisäksi edellytyksenä on tutkinnon suorittamisen jälkeen hankittu vähintään kuuden vuoden riittävän laaja-alainen sähkötöiden johtamiseen perehdyttävä työkokemus, josta vähintään kaksi vuotta on saatu yli 1000 voltin vaihtojännitteisiin tai yli 1500 voltin tasajännitteisiin sähkölaitteistoihin perehdyttävissä tehtävissä. Edellä 1 ja 2 momentissa tarkoitetun soveltuvan tutkinnon tai sitä täydentävän koulutuksen tarkempi oppisisältö määritellään liitteen kohdassa 3.

### 13 § (6.5.2010/351)

Sähköpätevyys 2 oikeuttaa toimimaan enintään 1000 voltin vaihtojännitteisten ja 1500 voltin tasajännitteisten sähkölaitteiden ja -laitteistojen sähkötöiden johtajana sekä käytön johtajana.

Sähköpätevyyteen 2 vaaditaan hyväksytysti suoritettu soveltuva sähköturvallisuustutkinto sekä:

- 1) soveltuva tekniikan alan korkeakoulututkinto, sähkövoima-alan insinöörin tai sähkövoima-alan teknikon tutkinto ja tutkinnon suorittamisen jälkeen vähintään kahden vuoden työkokemus; taikka
- 2) soveltuva ammatillinen perustutkinto, ammattitutkinto, erikoisammattitutkinto tai vastaava aiempi koulutus tai tutkinto ja tämän suorittamisen jälkeen vähintään kolmen vuoden työkokemus.

Edellä 2 momentissa mainitun työkokemuksen tulee olla riittävän laaja-alaista sähkölaitteistojen rakentamiseen ja sähkötöiden johtamiseen perehdyttävää.

Edellä 2 momentissa tarkoitetun soveltuvan tutkinnon tai sitä vastaavan koulutuksen tarkempi oppisisältö määritellään liitteen kohdassa 1.



14 § (6.5.2010/351)

Sähköpätevyys 3 oikeuttaa toimimaan sähkötöiden johtajana enintään 1000 voltin vaihtojännitteeseen tai enintään 1500 voltin tasajännitteeseen verkkoon liitettäväksi tarkoitettujen sähkölaitteiden korjaus- ja huoltotöissä.

Korjaustöihin rinnastetaan sähkölaitteiston yksittäisen komponentin vaihtaminen sekä korjattavan tai uutena verkkoon liitettävän sähkölaitteen tai -laitteiston yksittäisen syöttöjohdon asentaminen asennusrasialta tai kiinteistön jakokeskuksesta muuttamatta keskuksen rakennetta.

Sähköpätevyyteen 3 vaaditaan hyväksytysti suoritettu soveltuva sähköturvallisuustutkiminto sekä 11 §:ssä säädetty riittävä ammattitaito sähkö- ja käyttöihin.”/5/.

## **7 LOMAKKEEN LÄHETYS**

Kyselylomakkeen lähettämisessä käytettiin Googlen Drive -ohjelmaa, koska se on täysin ilmainen ja vapaasti ladattavissa omien tunnuksien luomisen jälkeen. Ohjelma antaa vastausvaihtoehdot suoraan sähköpostiosoitteen viestikenttään ja myös suoran linkin nettiin josta pääsee myös täyttämään lomaketta, jos vastausvaihtoehdot eivät toimi syystä tai toisesta itse sähköpostin viestikentässä. Viesti tai kysely suoraan viestikenttään lisää lomakkeen täyttäjälle helppokäyttöisyyttä ja mukavuutta.

Tämä on vain yksi monista tavoista, jolla voi tällaisen lomakkeen tehdä ja lähettää. On olemassa lukuisia eri tapoja ja ohjelmia, millä tällaisen lomakkeen voisi tehdä. Google Driveä käytettäessä ei tarvitse luoda erillistä liitetiedostoa sähköpostiin, minkä monet muut ohjelmat vaatisivat. Tämä pois estää kyselyn mahdollisen joutumisen sähköpostin roskapostiin ja näin ollen huomioimatta jäämiseen.

Kyselylomake lähetettiin Internet -hakukonetulosten perusteella yli viidellekymmenelle isännöitsijälle ja isännöintitoimistoille, jotka sijaitsevat ja toimivat Lahdessa tai sen lähikunnissa.

## 7.1 Lomakkeen ulkoasu

Työssä käytetty lomakkeen ulkoasu on liitteenä 2. Lomakkeen ulkoasu on suuntaa antava, mutta hyvin paljon liitteen 2 kaltainen. Drive-ohjelmalla tehtyä lomaketta ei saa tallennettua suoraan tekstinkäsittelyohjelmiin sopivaksi tiedostoksi suoraan sellaisenaan.

## 7.2 Kyselyn kohderyhmä

Kyselylomaketta lähetettiin kuitenkin pelkästään Lahdessa toimiville isännöitsijöille, koska ajattelimme sen olevan kuitenkin paras kohderyhmä. Isännöitsijä on hyvin keskeisessä roolissa kiinteistöalalla. Isännöitsijä on kiinteistöalan asiantuntija, jonka merkittävin tehtävä on johtaa taloyhtiötä taloyhtiön hallituksen ja yhtiökokouksissa sovitujen asioiden mukaisesti. Isännöitsijän työhön kuuluu olennaisesti myös:

- operatiivinen johtaminen
- edunvalvominen
- asioiden valmistelu ja esittely
- päätösten toteuttaminen.

Isännöitsijän työnkuva on varsin laaja ja monipuolinen. Isännöitsijä vastaa myös siitä, että taloyhtiöiden rutiininomaiset työt ja asiat toteutuvat ja että taloyhtiössä asuvien ihmisten arki sujuisi mahdollisimman ongelmitta ja asumiskustannukset pysyvät hallinnassa ja kohtuullisina. Isännöitsijä tekee yhteistyötä monien eri tahojen kanssa mm: taloyhtiön hallituksen, asukkaiden, palveluntuottajien ja palvelun tarjoajien kanssa. Isännöitsijä on myös aktiivisesti mukana hallitustyöskentelyssä ja pitää huolen asuin-kiinteistön arvon muutoksista ja kehityksestä taloyhtiön osakkaiden toiveet huomioon ottaen./6/.

”Isännöitsijän työaika jakautuu Isännöinnin ammattilaiset 2010 -tutkimuksen mukaan suunnilleen seuraavasti:

- 27 % asiakaspalvelu
- 17 % kokoukset ja kokousten hallinnointi: aikataulujen, kutsujen, materiaalien ja pöytäkirjojen tekeminen
- 15 % talouden johtaminen: suunnittelu, seuranta ja raportointi
- 12 % palvelujen hankinta ja johtaminen

- 12 % elinkaarihallinta: erilaiset kartoitukset, tutkimukset, korjaushankkeet ja kiinteistön pitkän tähtäimen suunnitelmat
- 12 % työnantajayrityksen sisäiset tehtävät: kehitys, hallinto ja johtaminen
- 10 % muut asiakkaalle suoritettavat tehtävät.

Isännöitsijän muita ammattinimikkeitä ovat kiinteistöpäällikkö ja manageri sekä työnkuvasta riippuen joskus myös isännöintiyrityksen tekninen asiantuntija.”/6/.

## **8 TULOSTEN KÄSITTELY**

Kyselylomake lähetettiin Lahden alueelle 51 isännöitsijän sähköpostiosoitteisiin. Vastauksia saatiin 7 kappaletta, ja lisäksi yksi automaattinen sähköpostiviestivastaus vastaajan ollessa lomalla. Kokonaisvastausprosentti oli näin ollen noin 14 %.

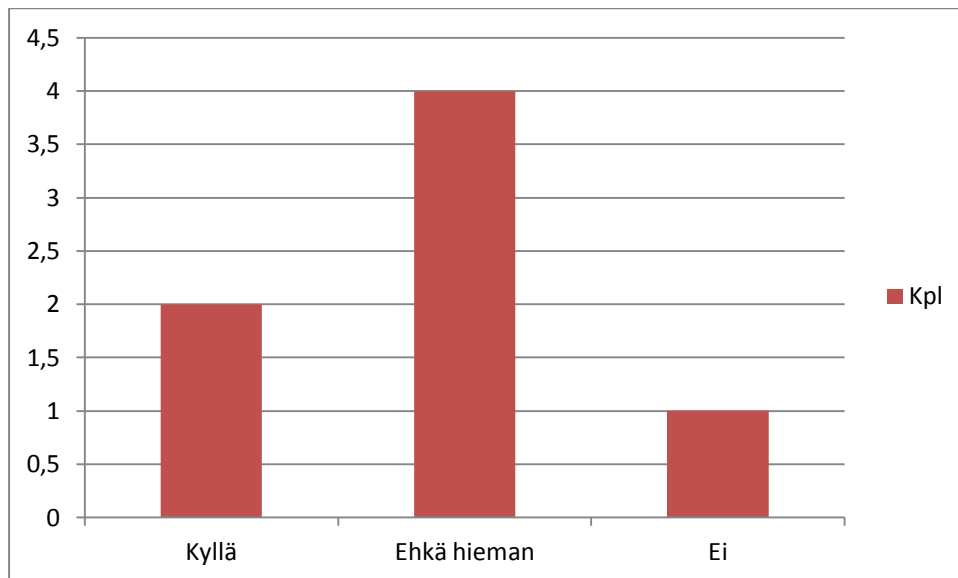
Muistutuskirjeen avulla vastauksia saatiin lisää 2 kappaletta eli noin 4 %. Vastausmäärien analysoinnista lisää enemmän pohdintoja – luvussa.

Koko tässä työssä tehty kysely pohjautuu seuraavaan ns. pääkysymykseen: Kuinka tärkeäksi miellätte seuraavat sähkötöihin liittyvät asiat? Tämän pohjalta tehtiin 4 erillistä kysymystä ja yksi vapaamuotoinen tekstikenttä.

### **8.1 Kysymys 1**

Kysymyksessä 1 kysyttiin seuraavaa: Sähkömies saapuu kohteeseen saman päivän aikana tilauksesta Sähkötekniset palvelut.

Vastausvaihtoehtoina olivat Erittäin tärkeä, Melko tärkeä, Ei merkitystä. Kuvassa 1 näkyy vastaukset ensimmäiseen kysymykseen.

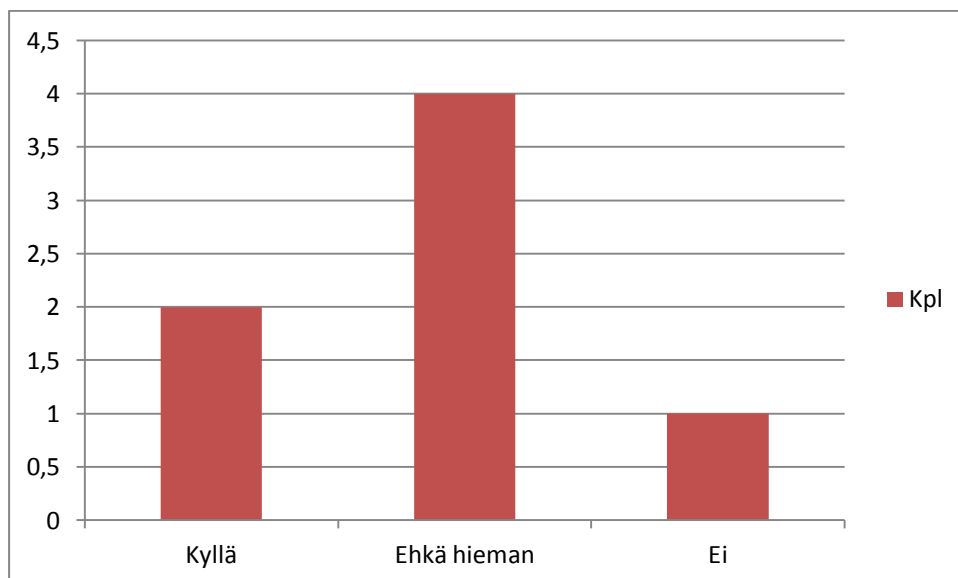


**KUVA 1. 1 kysymyksen vastaukset**

## 8.2 Kysymys 2

Kysymyksessä 2 kysyttiin seuraavaa: Sähkömies tekee ammattitaitoisesti myös ATK-verkkojärjestelmien korjaus- ja asennustöitä.

Vastausvaihtoehtoina olivat Erittäin tärkeä, Melko tärkeä, Ei merkitystä. Kuvassa 2 näkyy vastaukset toiseen kysymykseen.

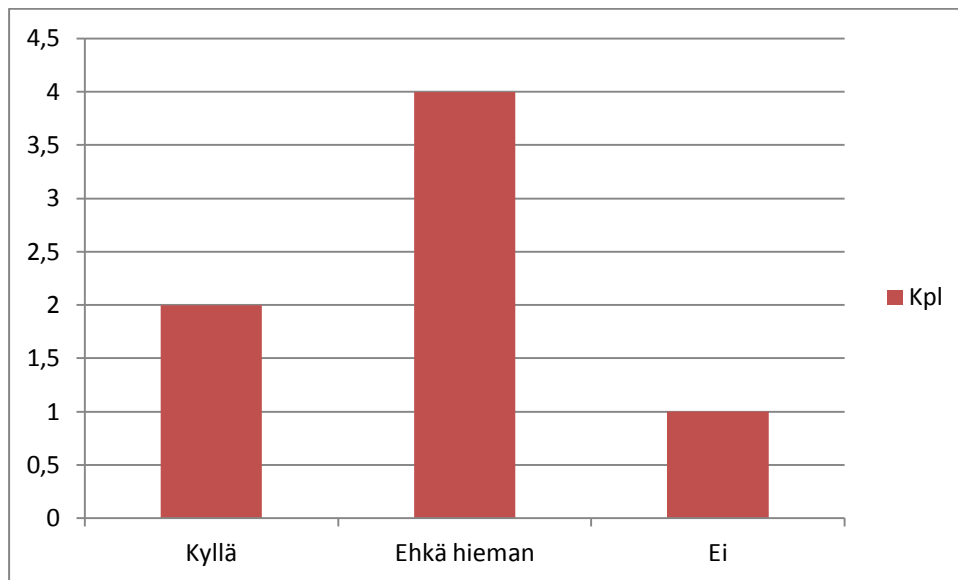


**KUVA 2. 2 kysymyksen vastaukset**

### 8.3 Kysymys 3

Kysymyksessä 3 kysyttiin seuraavaa: Sähkömies on nopeasti saatavilla myös pieniin töihin esim. kiukaiden ja liesien kytkentätöihin.

Vastausvaihtoehtoina olivat Erittäin tärkeä, Melko tärkeä, Ei merkitystä. Kuvassa 3 näkyy vastaukset kolmanteen kysymykseen.

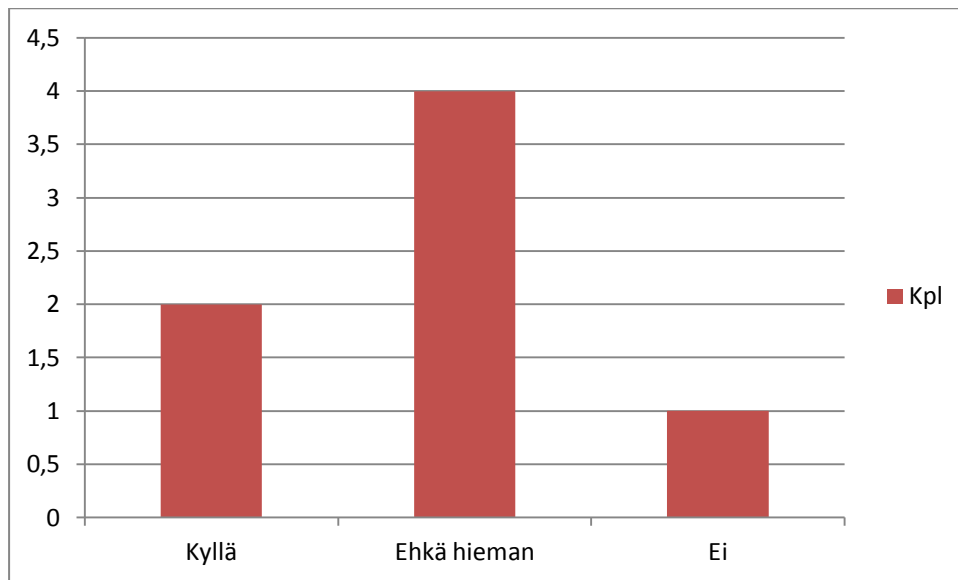


**KUVA 3. 3 kysymyksen vastaukset**

### 8.4 Kysymys 4

Kysymyksessä kysyttiin seuraavaa: Onko nopeasti tavoitettavuus ominaisuus, josta olette valmis maksamaan korkeampaa veloitusta?

Vastausvaihtoehtoina olivat Kyllä, Ehkä hieman. Kuvassa 4 näkyy vastaukset neljanteen kysymykseen.



**KUVA 4. 4 kysymyksen vastaukset**

### 8.5 Kysymys 5

Kysymys numero 5 oli vapaasanainen tekstikenttä. Siihen kenttään vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa omia ajatuksia tai kysymyksiä. Kaksi vastaajista oli kommentoinut kenttään, että tällaisen huoltohenkilön on hyvä tuntea kiinteistöjen perussähköjärjestelmät. Lisäksi todettiin, että nykypäivän kiinteistöjen huoltotoimenpiteet ovat hyvinkin erilaisia asennustöitä, myöskin nopeutta vaativia. Mutta silti myös pidettiin tärkeinä asioina luotettavuutta, kykyä sopeutua erilaisiin töihin, aikataulussa pysymistä ja kohtuullista veloitusta.

### 8.6 Vastausten yhteenveto

Kyselyn tulosten perusteella tällaiselle palvelulle olisi tarvetta ainakin teoriassa. Tulokset puoltavat myös, että tällainen palvelu olisi taloudellisesti kannattavaa, koska osa kyselyn vastaajista olisi valmis maksamaan hieman korkeampaa veloitusta.

Osa vastauksista saatiin isännöintitoimistoilta, joissa oli useampi työntekijä. Yksi vastaus saatiin isännöintitoimistolta, mikä on valtakunnallinen ketju. Tällä kyselyllä saatiin samalla ns. jalkaa oven väliin hieman isompiinkin yrityksiin, mikä on pelkästään positiivinen asia. Niillä on myös jo entuudestaan näkyvyyttä, joka on äärimmäisen hyvä asia yhteistyön luomiseksi.

## 9 POHDINTA

Kyselylomakkeen lähettämässä käytettiin Googlen Drive -ohjelmaa, koska se on täysin ilmainen käyttäjälle ja erittäin helppokäyttöinen. Tämä oli ehdottomasti paras sovellus tähän tarkoitukseen verrattuna muihin kokeilemiini ohjelmistoihin, koska näin välttyttiin liitetiedostoilta itse sähköpostiin ja sitä kautta roskapostiksi joutumiseen. Kyselylomaketta kokeiltiin tehdä myös muilla sovelluksilla ja myöskin kotisivujen tekemiseen tarvittavaa html-kieltä, mikä osoittautui teknisesti erittäin haastavaksi tavaksi tehdä lomaketta.

Kyselylomakkeen tekeminen postin kautta lähetettävän kirjeen muodossa olisi esimerkiksi ollut myös ollut hyvä vaihtoehto tai mainostaminen jossakin paikallisessa sanomalehdessä, mutta tällöin olisi tullut välittömiä kustannuksia kyselyn tekemiseen. Internetin kautta tehtävät kyselyt ovat tänä päivänä äärimmäisen hyviä ja tehokkaita, koska tänä päivänä valtaosalla ihmisistä Internet käytössä.

Tekemääni tutkimusta voidaan tässä tapauksessa kutsua niin sanotusti esitutkimukseksi. Yrityksen vastuulle jää tässä tapauksessa rekrytoida tähän palveluun sopiva henkilö ja olla yhteydessä kontakteihin, mitä tämän tutkimuksen avulla saatiin.

Sopivan henkilön rekrytointi tässä tutkimuksessa tutkittavaan palvelun työntekijäksi keikkaluontoiseen sähkötyöhön luo omat haasteensa. Luulisin tämän päivän työmarkkinatilanteen huomioon ottaen tällaisen henkilön rekrytoinnin olevan siinä määrin helppo, että työntekijöitä varmasti on tarjolla. Tietysti oman haasteen asettaa se, että rekrytoitavan henkilön tulee olla erittäin asiakaspalveluhenkinen ja tulla sujuvasti toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Nämä piirteet ovat mielestäni avainasemassa tällaisen henkilön rekrytointiin asiakaspalvelutyöhön.

Vastausmäärät tässä tutkimuksessa jäivät ehkä hieman alhaisiksi. Syitä siihen on monia, esimerkiksi vastaajan mielenkiinnon puuttuminen, vastaajan työajat ja kiireet, liian pieni otanta yms. Erilaisilla kysymysasetteluilla ja sanavalinnoilla olisi varmasti saanut erilaisia tuloksia aikaiseksi, mitä tässä tutkimuksessa saatiin. Kyselyn kohderyhmällä oli varmasti myös vaikutusta tuloksiin. Kohderyhmän uudelleen suunnitte-

lulla olisi myös ehkä vaikutusta. Kuitenkin kyselyn tulosten perusteella voidaan päätellä, että tällaiselle palvelulle voisi ainakin teoriassa olla markkinarakoa, joten näin ollen tutkimuksesta saatuja tuloksia voidaan ainakin jollakin tasolla pitää onnistuneena.



## LÄHTEET

Famuso Oy. Yrityksen WWW-sivut.

1. <http://www.famuso.fi/page12.php>. Päivitetty 7.5.2013. Luettu 7.5.2013.

2. Kokko, Keijo 2013. Haastattelu 26.2.2013. Rakennusmestari.. Famuso Oy.

3. Viantie, Lauri 2013. Markkinointitutkimus Entisöinti ja Erikoismaalaus Ajanpatalle ja Verhoomo Jouhevalle. Kymenlaakson Ammattikorkeakoulu. Metsä- ja puutalouden markkinointi. Opinnäytetyö. PDFdokumentti.

[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56685/Viantie\\_Lauri.pdf.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/56685/Viantie_Lauri.pdf.pdf?sequence=1). Päivitetty 3.5.2013. Luettu 7.5.2013.

4. Suomen laki. Sähköturvallisuuslaki 14.6.1996/410 muutos

(21.12.2007/1465)/(3.12.2010/1072)/(2.4.2004/220)/(8.11.2002/913)

5 Kauppa- ja teollisuusministeriö. Kauppa- ja teollisuusministeriön päätös sähkölaitteistojen

käyttöön otosta ja käytöstä 5.7.1996/516 muutos (6.5.2010/351).

6. Isännöintiliitto. Isännöintiliiton WWW-sivut.

<http://www.isannointiliitto.fi/isannoitsijaksi/mitaisannoitsijatekee/>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.5.2013

7. Google Drive. Ohjelman WWW-sivut.

<https://www.google.com/intl/fi/drive/start/index.html>. Ei päivitystietoa. Luettu 20.4.2013

**Markkinointitutkimus-lomake**

Hei!

Lähestyn teitä tällä kyselylomakkeella opinnäytetyöni puolesta. Jos ystävällisesti viitsitte lukea tämän, ja vastata muutamaan sivun lopussa olevaan kysymykseen.

Opiskelen Mikkelin Ammattikorkeakoulussa sähkötekniikkaa, ja tarkoitus on valmistua nyt kesällä 2013.

Teen opinnäytetyötäni eräälle Lahden talousalueella toimivalle yritykselle. Työn aiheena on selvittää tarvetta palvelulle, jossa tavoitettavuus ja saapuminen työmaalle on mahdollisimman nopeaa.

Pyydämme teitä ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn yläpuolella olevan linkin kautta vastaustietojen saamisen varmistamiseksi viimeistään tiistaina 21.5.2013 mennessä.

Ystävällisin terveisin  
Jani Riikonen

\*Pakollinen

**Kuinka tärkeäksi miellätte seuraavat sähkötöihin liittyvät asiat?**

**Sähkömies saapuu kohteeseen saman päivän aikana tilauksesta Sähkötekniset palvelut.**

- ☐ Erittäin tärkeä
- ☐ Melko tärkeä
- ☐ Ei merkitystä

**Sähkömies tekee ammattitaitoisesti myös ATK-verkkojärjestelmien korjaus- ja asennustöitä**

- ☐ Erittäin tärkeä
- ☐ Melko tärkeä
- ☐ Ei merkitystä

**Sähkömies on nopeasti saatavilla myös pieniin töihin esim. kiukaiden ja liesien kytkentätöihin**

- ☐ Erittäin tärkeä
- ☐ Melko tärkeä
- ☐ Ei merkitystä

**Onko nopeasti tavoitettavuus ominaisuus, josta olette valmis maksamaan korkeampaa veloitusta?**

- ☐ Kyllä
- ☐ Ehkä hieman
- ☐ Ei

**Tähän voit kirjoittaa muita ehdotuksia.**

**Vastaanottajan nimi \***

**Vastaanottajan sähköpostiosoite \***

**Lähetä**

Hei!

Jaoin teille 14.5.2013 kyselyn koskien kiinnostusta sähkötekniikan alan palvelulle, jossa tavoitettavuus ja saapuminen työmaalle on mahdollisimman nopeaa.

Vastaamisenne olisi minulle hyvin tärkeää koska tämä on opinnäytetyöhöni liittyvä kysely ja jokainen vastaus on tärkeä tämän tutkimuksen onnistumisen kannalta.

Mikäli ette ole vielä vastanneet pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan tähän kyselyyn yläpuolella olevan linkin kautta vastaustietojen saamisen varmistamiseksi viimeistään torstaina 23.5.2013 mennessä

Lisätietoja tutkimuksesta saa puhelinnumerosta 040-8494443

Vastauksistanne etukäteen kiittäen

Jani Riikonen